

**PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP JUMLAH NASABAH
DI BMT ISLAMIC CENTER KABUPATEN CIREBON**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (SE.Sy)
Pada Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam
Fakultas Syariah Dan Ekonomi Islam**



**OLEH
GINA FITRI PERTIWI**

NIM. 58320185

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) SYEKH NURJATI
CIREBON
2012 M/1432 H**



IKHTISAR

GINA FITRI PERTIWI
NIM. 58320185

Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah Pada BMT Isalmic Center Kabupaten Cirebon.

BMT Islamic Center adalah suatu lembaga keuangan syariah yang peduli akan usaha mikro. Namun sebagian masyarakat belum mengenal BMT. Dengan demikian harus diterapkan promosi agar dapat menarik minat masyarakat untuk bergabung menjadi nasabah. Selain promosi kualitas pelayanan pun berperan penting, dengan kualitas pelayanan yang baik maka masyarakat akan tertarik dan memutuskan menabung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah pada BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian survey. Pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan jumlah responden 86 nasabah. Data primer yang dikaji dengan menggunakan hipotesis dengan tahap uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji regresi, uji t, dan ujif.

Dari hasil uji regresi, diketahui besarnya pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah secara simultan sebesar 37.9 % Sedangkan secara parsial besarnya pengaruh promosi terhadap jumlah sebesar 12.5% dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah sebesar 52.6%. Hasil ini menginformasikan bahwa promosi tidak berpengaruh signifikan terhadap nasabah, sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap jumlah nasabah. Hasil penelitian ini menginformasikan bahwa promosi, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan menjadi faktor yang penting bagi jumlah nasabah di BMT Islamic Center

Kata kunci : Promosi, Kualitas Pelayanan, Jumlah Nasabah.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PERSETUJUAN

PENGARUH PROMOSI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP JUMLAH NASABAH PADA BMT ISLAMIC CENTER KABUPATEN CIREBON

Oleh:

GINA FITRI PERTIWI
NIM: 58320185

Menyetujui:

Pembimbing I

Drs. Abdul Aziz, M.Ag
NIP: 19730526 200501 1 004

Pembimbing II

Faqihuddin Abdul Kodir, M.A
NIP: 19711231 200012 1 004

Mengetahui:

**Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon**

Sri Rokhlinasari, SE. M.Si
NIP: 19730806199903 2003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul *“Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah Pada BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon”* Oleh Gina Fitri Pertiwi NIM: 58320185, telah diujikan pada siding Munaqosah Fakultas Syari’ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 31 Mei 2012. Skripsi ini telah diterima sebagai salah-satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syari’ah (SE.Sy) pada jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

Cirebon, 31 Mei 2012

Sidang Munaqosah

**Ketua
Merangkap Anggota**

**Sekretaris
Merangkap Anggota**

Sri Rokhlinasari, SE, M.Si
NIP: 19730806199903 2 003

Dr. Aan Jaelani, M.Ag
NIP: 19750601200501 1 008

Anggota:

Penguji I

Penguji II

Dr. H. U. Syafrudin, M. Ag
NIP: 19570909 198303 1003

Toto Suharto, S. E, M. Si
NIP: 19681123 200003 1001



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

NOTA DINAS

Kepada Yth
Dekan Fakultas Syariah
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah Melakukan Bimbingan, arahan dan koreksi terhadap Penelitian Skripsi dari **GINA FITRI PERTIWI, NIM: 58320185**, yang berjudul “ *Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan Terhadap jumlah nasabah Pada BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon*”, Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada Fakultas Syariah dan Jurusan Muamalat-Ekonomi Islam (M-EPI) IAIN Syekh Nurjati Cirebon untuk di Munaqosyahkan.

Demikian Nota dinas ini saya sampaikan, untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Cirebon, Mei 2012

Pembimbing I,

Pembimbing II

Drs. Abdul Aziz, M.Ag
NIP: 19730526 200501 1 004

Faqihuddin Abdul Kodir, M.A
NIP: 19711231 20012 20012 004

Mengetahui:

Ketua Jurusan Muamalah Ekonomi Perbankan Islam (MEPI)
Fakultas Syari'ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Sri Rokhlinasari, SE.M.Si
NIP:19730806199903 2003



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmaanirrahiim.

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi saya dengan judul “***Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah Pada BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon***”, beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, Mei 2012

Yang Membuat Pernyataan,

Gina Fitri Pertiwi
NIM:58320185



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama lengkap penulis adalah Gina Fitri Pertiwi. Dilahirkan di Cirebon, pada tanggal 08 April 1990 dari seorang Ayah yang bernama Agah Sabur Hidayat dan Ibu bernama Yuyun Rumsari. Nama panggilan umum adalah Gina. Alamat lengkap di Perumnas Gunung Tampomas 1, RT/RW : 01/18, Kelurahan Larangan, Kecamatan Harjamukti, Propinsi Jawa Barat, 45141.

Riwayat pendidikan penulis :

1. SD Negeri Ketilang tahun 1996-2002
2. SMP Negeri 7 Cirebon tahun 2002-2005
3. SMAN 8 Negeri tahun 2005-2008
4. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, Fakultas Syariah, Jurusan Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI) tahun 2008-2012



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Diarangi mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

PERSEMBAHAN

Dengan rasa hormat karya ini ku persembahkan untuk kedua orang tua ku yang telah memberikan segalanya untuk ku dan untuk kakak ku dan kakak ipar ku yang telah memberikan semangat, motivasi dan saran dalam pembuatan skripsi ini dan buat adik ku tersayang thank you very much sudah mau membantu dalam transportasi dan buat teman-teman ku (gank KB) thank for all u are the best

Atas dukungan anda semua skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya dan anda semua menjadikan penulis merasa berarti dalam menjalankan hidupku ini.

Thank u so much for all



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Kata Mutiara

In u'r darkest hour, never worry that there is no hope for the future. The most extraordinary think about this life is that YOU are the author of u'r own destiny, n you get to decine what's in the next chapter.

If u can imagine it, u can accomplish it. if you can dream it, u can become it.

**Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap
(al- Insyirah, 6-8)**

**Percayalah, sesungguhnya setiap kesulitan selalu dibarengi dengan kemudahan
(Laa Tahzan)**

Dengan segala puji syukur Skripsi ini

Ku persembahkan sebagai tanda cinta untuk ayahanda dan ibunda yang selalu mendoakan, menyanyangi dan motivasi ku,

Untuk kakak dan adik ku yang memberikan semangat dan untuk seluruh saudara beserta keluarga.



KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmaanirrahiim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulisan skripsi yang beri judul “Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan yang di lakukan di BMT Islamic Center” ini dapat diselesaikan.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dukungan, dan saran yang diberikan langsung selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Maksum Muktar, MA, selaku Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
2. Bapak Dr. Achmad Kholiq, M.Ag, selaku Dekan fakultas Syari’ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
3. Bapak Abdul Aziz M.Ag., selaku pembimbing skripsi I atas bimbingan dan motivasinya;
4. Bapak Faqihuddin Abdul Kodir, M.A., selaku pembimbing skripsi II atas bimbingan dan motivasinya;
5. Seluruh Staff karyawan Fakultas Syari’ah IAIN Syekh Nurjati Cirebon;
6. Ibu Anne Haerany. selaku manajer pada BMT Islamic Center Kabupaten Cirebon atas pemberian izin penelitian dan masukan-masukannya.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

7. Ibu Khusnul dan Ibu Diana yang sudah membantu dan karyawan lainnya yang sudah membantu dalam mengumpulkan data yang diperlukan.
8. Ibunda dan ayah tercinta yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan pada penulis.
9. Teruntuk kakak-kakak tercinta Teh Dini dan adik ku Reza dan juga buat kaka iparku A Fian yang sudah memberikan masukan, petunjuk yang selalu mendukungku baik secara moral maupun materi, terima kasih.
10. Teruntuk sahabat seperjuanganku isti Fakhiah (bunda), Melia Indriyanti, Ferawati, Eni Rohaeni (enoy), Nailisy. Terima kasih atas kesetiaan kalian selama ini, teman saat ku menangis, tertawa, dan merasa berarti dimata kalian...
“Walaupun kita beda, kita ga boleh musuhan”. Semoga persahabatan kita abadi.
11. Teruntuk mahasiswa EPRO terima kasih. Kalian bukan hanya teman, tapi keluargaku saat berada di kampus. Terima kasih telah menjadi orang-orang terbaik seperjuanganku.
12. Teruntuk seseorang yang selalu mendukungku, menjadi guru saat ku salah, menjadi pendengar yang baik saat ku mengeluh, menjadi penghibur yang kreatif saat ku bersedih... Semoga aku memang tulang rusukmu....
13. Teman-teman mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon, khususnya mahasiswa MEPI.
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
Semoga amal baik mereka semua mendapat balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT sesuai kebaikan yang telah mereka lakukan untuk penulis.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

© Hak Cipta Milik Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Namun, penulis berharap semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi yang membaca. Amiin..

Cirebon, Mei 2012

Penulis



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS.....	iv
OTENTITAS SKRIPSI	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA MUTIARA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	8
1. Konsep Promosi	8
a. Pengertian Promosi	8
b. Tujuan Promosi	9
c. Fungsi Kegiatan Promosi	11
d. Bauran Promosi.....	12
e. Konsep Promosi Dalam Perspektif Islam.....	14



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
 2. Diarangi mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

2. Kualitas Pelayanan	16
a. Pengertian kualitas Pelayanan.....	16
b. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan.....	20
c. Ciri-ciri Pelayanan yang.....	24
d. Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam....	25
3. Jumlah Nasabah	29
a. Pengertian Nasabah.....	29
b. Macam-Macam Nasabah.....	30
c. Hubungan Perlindungan Nasabah	31
B. Kerangka Pemikiran.....	32
C. Hipotesis.....	35
D. Penelitian Terdahulu	35

BAB III METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian	37
B. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	37
C. Populasi Dan Sampel.....	38
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	39
E. Operasioanal Variabel	40
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Instrumen Penelitian.....	45
1. Uji validitas data	46
2. Uji reabilitas data.....	47
H. Teknik Analisis Data	48
1. Analisis regresi berganda	48
2. Nilai koefisien determinasi.....	49
3. Uji statistik bagi koefisien korelasi (uji t)	50
4. Uji statisik bagi koefisien korelasi ganda (uji f).....	50



1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
 2. Diarangi mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran umum BMT Islamic Center	50
1. Latarbelakang Pendirian	50
2. Asas, Visi, Misi dan Tujuan BMT Islamic Center	52
3. Sifat, Peran dan Fungsi BMT Islamic	53
4. Susunan Pengurus	53
5. Usaha dan kegiatan BMT Islamic Center	53
B. Gambaran Distribusi Variabel	56
1. Gambaran Promosi BMT Islamic Center	56
2. Gambaran Kualitas Pelayanan BMT Islamic Center	57
3. Gambaran promosi dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah pada BMT Islamic Center	57
C. Uji Regresi	68
1. Melihat pengaruh promosi dan kualitas pelayanan secara sinifikan secara dan simultan terhadap jumlah nasabah	68
a. Uji simultan dengan F-test	68
b. Persamaan model regresi	71
c. Uji T	72
D. Analisis Ekonomi	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	77
B. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengemukakan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seijin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel Penelitian	42
Tabel 4.2	Hasil Rekapitulasi Rekapitulasi Prosentase Kategori item promosi.....	61
Tabel 4.3	Hasil rekapitulasi prosentase katagori item kualitas pelayanan.... ..	63
Tabel 4.4	Hasil rekapitulasi prosentase katagori item jumlah nasabah	64
Tabel 4.5	Output Statistik Deskriptif	66
Tabel 4.6	Model Summary.....	68
Tabel 4.7	Anova	69
Tabel 4.8	Persamaan Model Regresi.....	71



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar dari Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Dilarang mengumumkan atau memperbanyak karya ilmiah ini dalam bentuk apapun tanpa seizin Perpustakaan IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia dikatakan telah mengalami perkembangan yang cukup pesat. Ditandai dengan berdirinya lembaga-lembaga keuangan yang secara teknis menggunakan prinsip syariah merupakan salah satu proses untuk membangun sistem ekonomi islam baik dalam skala makro maupun mikro.

Dalam perkembangannya, peranan dan kedudukan lembaga keuangan syariah dalam pemberdayaan ekonomi rakyat lebih banyak dilakukan oleh lembaga keuangan non bank, yakni Baitul Maal wa Tamwil (BMT). BMT dianggap layak dan handal dalam membangun kembali infrastruktur dan supra-struktur ekonomi khususnya dalam skala mikro. BMT memiliki banyak keunggulan yang tidak dimiliki oleh lembaga keuangan konvensional, keunggulan itu tampak pada konsep dasar, karakteristik, produk dan operasionalnya yang ber-wawasan syariah serta berorientasi kepada peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat.

Keberadaan lembaga keuangan syariah sejenis *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT) di Indonesia merupakan jawaban terhadap tuntutan dan kebutuhan kalangan umat muslim. Kehadiran BMT muncul di saat umat islam



mengharapkan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram.

Dengan tumbuhnya BMT yang terus maju pesat bagaikan jamur di musim hujan, tidak dielakan lagi persaingan yang akan terjadi antara BMT yang satu dengan BMT yang lainnya. Oleh karena itu, masing-masing BMT tentu tidak ingin kalah dibandingkan dengan pesaingnya. Strategi yang diterapkan sebuah BMT sangat memainkan peranan penting di dalam pertumbuhan dan perkembangannya. Hal ini tentu berkaitan dengan promosi yang dilakukan oleh masing-masing BMT.

Pemahaman dan sosialisasi terhadap masyarakat tentang produk pun sangat penting. Asumsinya saat promosi yang dilakukan oleh BMT kurang maka secara otomatis akan kurang juga dari masyarakat yang mengenal BMT apabila sebaliknya promosi gencar dilakukan maka memiliki kemungkinan yang besar akan terjadinya peningkatan jumlah nasabah. Memang jumlah nasabah yang besar tidak berarti menjadi tolak ukur BMT dengan aset yang besar namun tetapi memiliki kemungkinan yang paling besar untuk memajukan BMT dalam patokan asset dari sekian banyak nasabah yang dimiliki. Tujuan dari terapkan promosi adalah sebagai upaya merekrut jumlah nasabahnya sesuai dengan target yang diinginkan.

Selain promosi, kualitas pelayanan juga harus diperhatikan, karena pelayanan yang bermutu akan menghasilkan kepuasan bagi nasabah dan berdampak pada peningkatan jumlah nasabah. Kualitas pelayanan menjadi



kompenen utama, karena produk-produk utama bmt yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bmt juga mudah ditiru. Oleh karena itu, persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bmt memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan pesaingannya.¹

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/ peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/ inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan purna jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar dapat terus hidup.²

¹ Tatik Suryani, *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia* vol 16, (Surabaya: STIE Perbanas, 2001) hlm 273

²Skripsi Manajemen, *pengertian-definisi-kualitas-pelayanan*, <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>, diakses pada tanggal 03 april 2012 pada pukul 21.15 WIB



Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen/ pelanggan, sehingga berakibat dengan peningkatan jumlah nasabah.

Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang harus dikelola dengan prinsip kehati-hatian, serta juga harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat.

BMT Islamic Center merupakan salah satu BMT yang sedang berkembang sehingga memerlukan langkah-langkah guna meningkatkan jumlah nasabahnya. Oleh karena itu, penulis memilih BMT Islamic Center sebagai tempat penelitian dengan harapan mampu memberikan manfaat bagi kemajuan BMT Islamic Center dari hasil penelitian yang dilakukan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai *“Pengaruh promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Jumlah Nasabah BMT Islamic Center”*.



B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah Kajian dalam penelitian ini adalah manajemen sumber daya insani

b. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif yakni dengan mencari apakah ada pengaruh antara Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap jumlah Nasabah pada BMT Islmic Center.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah yang dibahas adalah menyangkut pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah pada BMT Islamic Center.

2. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini adalah mengenai Pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah pada BMT Islamic Center.

3. Pertanyaan Penelitian



- a. Bagaimanakah pengaruh promosi terhadap jumlah nasabah pada BMT Islamic Center?
- b. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah pada BMT Islamic Center?
- c. Bagaimanakah promosi dan kualitas pelayanan secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap jumlah nasabah pada BMT Islamic Center?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian pasti memiliki tujuan tertentu baik untuk kepentingan pribadi atau yang lain. Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh promosi dan kualitas pelayanan terhadap jumlah nasabah di BMT Islamic Center.



D. Manfaat penelitian

1. Bagi Peneliti

Menambah pengetahuan sekaligus penerapan teori pada kasus yang nyata tentang pengaruh promosi, kualitas pelayanan.

2. Bagi BMT

Memberikan informasi bagi pihak pengelola Perbankan Syariah dalam usahanya meningkatkan kualitas kinerjanya dalam usaha mensosialisasi kan BMT kepada masyarakat.

3. Bagi Pembaca

Menambah wawasan dan pengetahuan dalam dunia bisnis perbankan dan masyarakat luas juga dapat mengetahui adanya suatu lembaga keuangan yang bisa melayani masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Untuk mengetahui gambaran mengenai penelitian yang penulis lakukan terhadap suatu permasalahan, maka penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut :

Pada Bab I Pendahuluan, diuraikan secara garis besar permasalahan penelitian yang meliputi Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, dan Sistematika Penulisan.



Pada Bab II Pada bab ini berisi tentang landasan teori dan penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai bahan dalam proses penyusunan penelitian.

Bab III Metode Penelitian sebagai gambaran proses penelitian di lapangan disesuaikan dengan teori atau konsep-konsep relevan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya. Dimana metodologi yang dimaksud meliputi: Pendekatan dan Jenis Penelitian; Sasaran, Lokasi, dan Waktu Penelitian; Operasionalisasi Variabel Penelitian; Jenis Data; Sumber Data; Teknik Pengumpulan Data; Populasi dan Sampel; Instrumen Penelitian; Teknis Analisis Data.

Hasil yang diperoleh dari lapangan melalui metodologi akan dideskripsikan dan dianalisis dalam Bab IV yang menguraikan hasil penelitian dan analisis data. Hasil penelitian lapangan meliputi: Karakteristik Responden, Gambaran Distribusi Variabel, Analisis Jalur, dan Analisis Ekonomi.

Bagian terakhir dari isi penelitian ini adalah Bab V Penutup, yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah, setelah melalui analisis pada bab sebelumnya. Sementara itu, sub bab saran berisi rekomendasi dari peneliti mengenai permasalahan yang diteliti sesuai hasil kesimpulan yang diperoleh.